

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI E-
REGISTRATION, E-BILLING DAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surabaya Krembangan)**



Oleh:

ZAHROTUL WARDA

16.1.01.09840

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI E-
REGISTRATION, E-BILLING DAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surabaya Krembangan)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Sektor Publik dan Perpajakan**

Oleh:

ZAHROTUL WARDA

NPM: 16.1.01.09840

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI E-REGISTRATION,
E-BILLING DAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Surabaya Krembangan)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ZAHROTUL WARDA

NPM : 16.1.01.09840

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 27 April 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.

Anggota : 1. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.H., M.M., C.P.A.


2. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

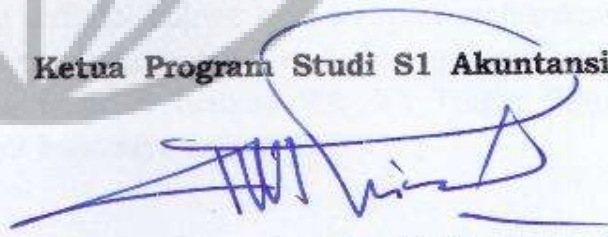
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

SURAT KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ZAHROTUL WARDA**

NPM : **16.1.01.09840**

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI E-REGISTRATION, E-BILLING DAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan)

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 April 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian adalah tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-oleh sebagai tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian, pendapat atau gagasan orang lain yang saya tiru atau salin yang saya ambil dari tulisannya tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apa bila saya melakukan hal tersebut diatas, baik di sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah di berikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 27 April 2020

Yang membuat pernyataan,



ZAHROTUL WARDA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Zahrotul Warda
NPM : 16.1.01.09840
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 06 Juni 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)/ 1(Satu)
Alamat Rumah : Jl Hang Tuah 5 No 38 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Mansyur
Alamat Rumah/Telepon : Jl Hang Tuah 5 No 38 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SD Negeri Ujung X Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 11 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Negeri 8 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji dan syukur penulis haturkan kepada ALLAH SWT atas karuniaNya yang senantiasa memberikan kemampuan, kemudahan, dan pertolongan yang tiada terhingga kepada penulis khususnya dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik serta seluruh anggota keluarga, khususnya Ibu dan Ayah tercinta yang senantiasa dengan tulus mendoakan, mengarahkan, dan memberikan dukungan sepenuhnya untuk terus berjuang meraih cita-cita sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI E-REGISTRATION, E-BILLING DAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**. Ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S-1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis sangat sadar bahwa hasil ini tidak dapat penulis raih tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga, pikiran, serta dukungannya baik secara moral maupun materil, maka dari itu melalui tulisan sederhana ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Ibu Dr. Wahidahwati, SE., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA, Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan nasehat selama proses penulisan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Ibu Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak waktu dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIESIA khususnya pada jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, beserta para staff STIESIA yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Kepada Bapak Anton dan seluruh pegawai Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I yang telah membantu penulis dalam menentukan objek penelitian.
8. Kepada Mas Riza dan seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Krembangan yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
9. Untuk orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi, doa, nasihat, perhatian dan kasih sayang, serta dukungan baik moral maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Hasby Wardana yang ikut memberi semangat, membantu, dan juga mendoakan peneliti selama proses penulisan skripsi.

11. Untuk sahabat saya D'vizania Mudina, Vivi Happyna, Kurniasari, dan Fatchul Hidayah serta Temanku seperjuangan Divia Annisa Andharesta, Valent Widya Leonita, Lenny Rachmawati, Putri Krisdayana, Sealys Harie Saputrie dan Nur Alfiatus Sa'diyah Terima kasih selalu mendukung, berbagi ilmu dan informasi kepada penulis.
12. Untuk Teman seperjuangan waktu bimbingan Ilham Surya yang telah membantu, mendukung dan juga memberi semangat kepada penulis.
13. Terima Kasih untuk teman sekelas penulis SA-5 yang selama ini selalu memberikan kesan yang tidak bisa dilupakan, dukungan semangat serta waktu yang telah kalian luangkan untuk berbagi ilmu, semoga bisa sukses bersama-sama.

Terima Kasih atas semua semangat dan doa yang diberikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka diharapkan saran dan kritik yang membangun, dan kedepannya skripsi ini bisa lebih dikembangkan lagi.

Surabaya, 27 April 2020

Penulis,



Zahrotul Warda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
 BAB 1: PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
 BAB 2: TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	 10
2.1 Tinjauan Teoretis.....	10
2.1.1 <i>Teori Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<u>10</u>
2.1.2 Pengertian Pajak.....	<u>11</u>
2.1.3 Fungsi Pajak.....	<u>12</u>
2.1.4 Jenis Pajak.....	13
2.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak	<u>14</u>
2.1.6 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	<u>16</u>
2.1.7 Sistem Administrasi Perpajakan	<u>20</u>
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	<u>27</u>
2.2 Penelitian Terdahulu	28

2.3 Rerangka Pemikiran.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1 Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Registration</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.4.2 Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Billing</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.4.3 Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Filling</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	34
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian.	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
3.4.1 Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	42
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.5 Pengujian Model Penelitian	46
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji T)	47
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden	49
4.1.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	52
4.1.4 Uji Kualitas Data.....	58
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.7 Pengujian Model Penelitian	66
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	69

4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Registration</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	<u>70</u>
4.2.2 Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Billing</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	<u>71</u>
4.2.3 Penerapan Sistem Administrasi <i>e-Filling</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	<u>72</u>
BAB 5: PENUTUP	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Keterbatasan	75
5.3 Saran	75
JADWAL PENELITIAN	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Skala Likert	37
2. Pengumpulan data	49
3. Usia Responden	50
4. Jenis Kelamin Responden	50
5. Pekerjaan Responden	51
6. Lama Bekerja	51
7. Pernah Menggunakan	52
8. Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rerata	53
9. Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Registration</i>	54
10. Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Billing</i>	55
11. Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Filing</i>	56
12. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	57
13. Hasil Uji Validitas	59
14. Hasil Uji Reliabilitas	60
15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
16. Hasil Uji Normalitas	64
17. Hasil Uji Multikolinieritas	65
18. Hasil Uji F (<i>Goodness Of Fit</i>)	67
19. Hasil Uji Determinasi (R^2)	68
20. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	31
2. Uji Normalitas	63
3. Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	81
2. Rekapitulasi Jawaban Responden	85
3. Hasil Deskripsi Jawaban Responden	95
4. Uji Kualitas Data.....	98
5. Analisis Regresi Linier Berganda	102
6. Hasil Uji Asumsi Klasik	103
7. Hasil Model Penelitian.....	105
8. Hasil Uji Hipotesis.....	106
9. Tabel Koefisien Korelasi (r tabel).....	107
10. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	109
11. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	110
12. Surat Ijin Riset dari STIESIA	111
13. Surat Ijin Riset dari KPP Krembangan	112
14. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	113
15. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	114
16. Bebas Plagiasi	115